

address manager
im Einsatz
bei Henkel KGaA

„Es wird stets geprüft, wo man noch optimieren und beschleunigen könnte. Dabei spielen die Möglichkeiten des address managers eine wichtige Rolle.“

Michael Draspa
Abteilungsleiter Post Services



Der digitale Helfer

Hinter dem Namen Henkel stehen 129 Jahre Erfolgsgeschichte. Von Fritz Henkel gegründet, beschäftigt das Unternehmen heute weltweit über 50 000 Mitarbeiter und ist in drei strategischen Geschäftsfeldern aktiv: Wasch-/Reinigungsmittel, Kosmetik/Körperpflege sowie Klebstoffe, Dichtstoffe und Oberflächentechnik. Das Leben von Menschen leichter, besser und schöner machen, so die Philosophie des Unternehmens. Und weil innen nach außen wirkt, ist eine solche Erfolgsgeschichte nur möglich, wenn die internen Abläufe perfekt organisiert sind.

Der logistische Aufwand ist enorm, Kommunikation dabei alles. Dass neue Informationen im gesamten Unternehmen sofort zur Verfügung stehen, dafür setzt sich am Standort Düsseldorf die Abteilung Post Services ein. Um stets den Überblick zu bewahren, arbeitet das Team seit 1996 mit dem combit address manager.

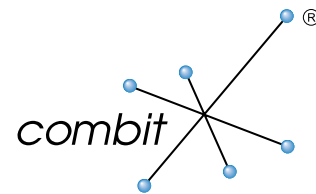
Die Anforderungen 200 Gebäude, 8000 Angestellte, täglich Hunderte von Paketen

Michael Draspa und seine Mitarbeiter arbeiten zügig, denn was durch ihre Hände geht, wird andernorts dringend benötigt. Informationen und Produktionsmittel sind ihre Ware, Post Services lautet ihr Auftrag. Doch wer kann sich schon die Namen und Büros von 8000 Menschen merken? Michael Draspa zwinkert: „Ich nicht, das delegiere ich an meinen digitalen Helfer.“

Der digitale Helfer hat alle Daten gespeichert und ist per Mausklick zur Stelle: der combit address manager. In enger Zusammenarbeit mit einer speziellen Paketverwaltungssoftware hält er seinen menschlichen Kollegen den Rücken frei. Tag für Tag und Paket für Paket. „Sämtliche Infos entnehmen wir einfach als ASCII-Export“, so Michael Draspa. Mit dem reibungslosen Ablauf steht und fällt die logistische

Organisation: Die dienstlichen Pakete gehen ein, werden erfasst, der Empfängername eingegeben und sofort erhält das Paket seinen Bestimmungsort. Ein Auto fährt vor, die Pakete werden eingeladen und nehmen ihren Weg zum entsprechenden Gebäude. „Je schneller das geht, um so besser“, so der 45-jährige Ingenieur. „Es wird stets geprüft, wo man noch optimieren und beschleunigen könnte. Dabei spielen die Möglichkeiten des address managers eine wichtige Rolle.“

Seit mehr als 10 Jahren im Einsatz verwaltet der Kontaktspezialist mittlerweile über 32 000 Datensätze und kommuniziert erfolgreich mit anderen Lösungen. Der zweimal wöchentlich statt findende Datenimport aus SAP läuft automatisch und wie Michael Draspa feststellt: „Problemlos!“ Für den schnellen und effektiven Einsatz der Lösung sorgte der zertifizierte combit-Schulungspartner Unirent, der dem Unternehmen in verschiedenen Phasen der Implementierung aktiv zur Seite stand.



Henkel KGaA
Henkelstr. 67
40191 Düsseldorf
eMail: info@henkel-klebstoffe.de
Web: www.henkel-klebstoffe.de

Der address manager stellt seine Fähigkeiten auch in Sachen interne Kommunikation unter Beweis. So informiert Draspas Abteilung mit dem Kontaktspezialisten regelmäßig den Personalbestand von Henkel Deutschland per Newsletter oder Briefmailing über wichtige Themen, beispielsweise betriebseigene Seminare, Neuerungen bei der Betriebsrente, Weiterbildungsmöglichkeiten, Betriebssport etc. Kürzlich gab es ein Briefmailing, das über ein Seminar der Werksärzte zur Raucherentwöhnung informierte. Auch das Thema Altersversorgung bietet viel Stoff: „Es gibt immer wieder mal Änderungen in der Henkel Pension. Und wo viel passiert, gibt es auch viel zu berichten“, so Draspa.

Ideen und Input für Mailings liefert die Personalabteilung, Draspa und sein Team sorgen für die technische Umsetzung. Entsprechend den jeweiligen Informationen werden die Empfängergruppen nach passenden Kriterien selektiert, z.B. nach Abteilung und Position. Die Mailings sind also stets zielgruppengerecht.

Individuelle Kampagnen durch vielfältige Selektionsmöglichkeiten sind mit dem address manager ein Kinderspiel. Code-Felder helfen bei der konsequenten Kategorisierung und dank vordefinierter Combobox-Felder können Zielgruppen mit wenigen Klicks identifiziert werden. Beim Zusammenstellen der Kampagnen werden diese dann bequem abgefragt. Häufig wiederkehrende Selektionen werden fix abgespeichert oder auf einen Button gelegt. Um den Erfolg messen zu können, lassen sich die Ergebnisse der Protokollfunktion für Auswertungen nutzen. So kann bei jeder Folgekampagne von vorangegangenen profitiert werden.

Draspas Tipp für die Auswahl einer passenden Kontaktmanagement-Lösung: „Man sollte unbedingt darauf achten, dass sich die Software nahtlos in vorhandene Systemlandschaften integriert!“